

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu Menurut oleong (dalam Samsul & Jati 2014:6) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Melalui metode ini penulis mencoba mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menceritakan dan memvisualkan kejadian-kejadian yang ada, meski bersifat manipulasi dan alamiah manusia yang lebih menekankan pada kualitas, sifat, koneksi antar aktivitas. Dalam pelaksanaan penelitian ini menghasilkan data berupa peran *standard operating procedure* (SOP) terhadap kinerja pramusaji di *envy restaurant*. Hasil dari data yang didapat dalam proses observasi, wawancara dan dokumentasi akan menjadi kesimpulan dalam memecahkan rumusan masalah.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di *Holiday Inn Baruna Resort, Bali* yang bertempat di kawasan Kuta tepatnya di Jalan Wanasegara No. 33 Tuban, Bali. *Holiday Inn Resort Baruna Bali* merupakan akomodasi *hotel* berbintang 5 yang dibangun pada tahun 1992. *Hotel* ini merupakan *Holiday Inn* pertama di Bali dan di kelola oleh *Intercontinental Hotel Grup*.

Alamat : Jalan Wana Segara No. 33, Tuban, Bali  
 Phone : (0361) 755577  
 Fax : +62361754549



Gambar 3. 1 Denah Lokasi Holiday Inn Baruna Resort, Bali

### 3.3 Sumber Data

Namun pada penelitian ini hanya menggunakan data primer. Data primer adalah "data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koisioner disebarakan melalui internet" (Sekaran, 2011 dalam Sartika & Sjendry 2016) Adapun yang menjadi sumber data primer pada penelitian ini adalah 1 *Supervisor Envy Restaurant*, 2 *Staff Envy Restaurant Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Peneliti hanya menggunakan data primer sebagai sumber data karena penelitian ini membahas tentang Peran *Standar Operasional Prosedur* terhadap kinerja pramusaji Di *Envy Restayrant Hotel Holiday Inn Baruna Bali* Penulis mendapatkan data melalui observasi selama enam bulan saat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di *Envy Restoran Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*, serta melakukan wawancara terhadap *Supervisor* dan *Staff Envy Restaurant*. Maka dari itu, data primer akan

mampu memberikan penjabaran tentang bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan di *Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*.

### **3.4 Subjek dan Objek Penelitian**

Pada penelitian ini yang di maksud dengan subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembumbutan sebagai sasaran. Subjek penelitian yang dimaksud adalah *Supervisor Envy Restaurant Staff Envy Restaurant Holiday Inn Resort Baruna Bali*, yang akan memberikan informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian ini. Obyek penelitian yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah *peran standard operating prosedur terhadap kinerja pramusaji di Envy Restoran Hotel Holiday Inn Baruna Bali*.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, digunakan beberapa metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan objek penelitian diantaranya: Dalam penelitian ini untuk memperoleh data menggunakan 3 cara yaitu : metode observasi , wawancara dan dokumentasi.

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah proses pembekalan verbal, di mana dua orang atau lebih untuk menangani secara fisik, orang bisa melihat muka yang orang lain dan mendengarkan suara telinganya sendiri, ternyata informasi langsung alat pengumpulan pada beberapa jenis data sosial, baik yang tersembunyi (laten) maupun manifest (Sutrisno Hadi, 1989:192 ). Metode ini akan dilakukan tanpa tatap muka langsung dengan narasumber atau subjek penelitian, mengingat pandemi virus Corona yang masih meningkat di Indonesia. Berdasarkan data terbaru terdapat 28.818 yang terkonfirmasi terindikasi positif *virus corona* yang

peneliti dapat dari web Gugus Tugas Percepatan Covid19 di laman (<https://covid19.go.id>) per tanggal 04 Juni 2020, maka dilakukan proses wawancara secara online terhadap narasumber subjek penelitian guna mematuhi Peraturan Pemerintah No 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar.

## 2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan pengindraan (Suharsimi Arikunto ). Pada penelitian ini, observasi dilakukan berdasarkan pengalaman penulis pada saat melaksanakan program Praktek Kerja Lapangan di *Holiday Inn Resort Baruna Bali* pada tahun 2019. Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di bagian *Food and Beverage Service* di *Envy Restoran* selama enam bulan. Pengalaman peneliti di bagian *Food and Beverage Servic* di *Envy Restaurant* akan mampu menambah keabsahan data penelitian yang nantinya dapat membantu melengkapi data yang dibutuhkan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya Sugiyono (2015: 329).

### 3.6 Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menguraikan, menafsirkan, dan menjabarkan informasi dan data-data yang dikumpulkan dari proses observasi, wawancara, hingga dokumentasi yang telah dilakukan oleh penulis terkait dengan evaluasi standar operasional prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di *Envy Restaurant*. Untuk menyajikan data agar mudah dipahami. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia, baik data primer maupun data sekunder. Proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu pada proses analisis data yang disampaikan oleh Miles dan Huberman (1962: 16 dalam Yessy Wiraja) yaitu setelah data dibaca, dipelajari, dan ditelaah, maka selanjutnya data direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan serta verifikasi.

#### a. Reduksi Data

Yaitu suatu bentuk analisis data dengan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

#### b. Penyajian Data

Berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

#### c. Menarik kesimpulan dan verifikasi.

Sejak awal pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti benda- benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang

mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Setelah didapat kesimpulan-kesimpulan sementara, kemudian menjadi lebih rinci dan menjadi kuat dengan adanya bukti-bukti dari data. Kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni sebagai validitas dari data itu sendiri

